

3C .co

Comunicación, Capitalismo y Crítica en la Colombia Digital

Joseph Livingston Crawford-Visbal
(Comp.)

Lendrys Olivero Silva
Yiseth Coronado Blanco
Marcela López Ponce
Ana Alfaro Morales
Sulena Orozco Cabrales
Daniella Vasallo Díaz



UNIVERSIDAD
DE LA COSTA
1970
VEREDADA MINEREDUCACIÓN

libro digital

Capítulo I

Domicilios, Aplicaciones y Economía colaborativa: El caso de Rappi

Lendrys Olivero Silva
Joseph Livingston Crawford-Visbal

Introducción

Rappi es una multinacional fundada en Bogotá-Colombia, en el año 2015 por 3 jóvenes: Simón Borrero (fundador), Sebastián Mejía (cofundador) y Felipe Villamarín (cofundador). Ellos trabajaron en la creación de esta empresa tecnológica que funciona a través una aplicación gratuita, descargable para los sistemas *Android iOS*. Su objetivo es facilitar a las personas el acceso a diferentes formas de realizar sus compras o envíos locales, sin necesidad de moverse del lugar donde se encuentran.

La empresa se ha expandido por diferentes países de América Latina, como México, Brasil, Uruguay, Argentina, Chile, Perú y Colombia, país donde originalmente se fundó. Cada día

esta multinacional busca ampliar la variedad de productos que se les ofrece a los usuarios por medio de la *App* y mejorar la calidad de servicios para la entrega de los mismos. Según Sebastián Mejía (cofundador), se encuentran constantemente en la búsqueda de querer ser “una tienda de todos” en la cual los usuarios puedan encontrar todo el producto necesario en el mercado.

Cada uno de los clientes de *Rappi* puede, mediante la *App*, comprar en diferentes supermercados, restaurantes, farmacias, licoreras; así como también solicitar apoyo en trámites, pagar servicios públicos, enviar encomiendas, y transferir dinero a otras personas. Otra de las opciones que ofrece la empresa es la capacidad realizar pedidos en la categoría de *Rappi-Cash*, donde se solicita cierta cantidad de dinero que se le es llevado al cliente al lugar que solicite. Así mismo, esta empresa de domicilios cuenta con la posibilidad de brindarle al usuario la categoría *RappiPrime*, que consiste en una membresía mensual o anual, en cual los clientes pueden realizar pedidos ilimitados por un valor de \$14.900 COP (\$4,73 USD) mensual o \$149.000 COP (\$47,0 USD) anual en cualquiera de sus categorías de servicios domiciliarios.

Todos los servicios que presta *Rappi*, se encuentran en un rango entre \$3.000 COP (\$0,95 USD) a \$3.500 COP (\$1,10 USD) aproximadamente. Los *Rappitenderos*, tal como se les denomina a quienes son los encargados de llevar

el producto donde lo solicite el cliente, tienen un tiempo de entrega promedio de 12 minutos si la fuente del producto es una tienda de barrio cercana, o 30 minutos máximos si proviene de cualquiera de los otros lugares con los cuales tiene convenio la empresa.

La compañía a nivel nacional, cuenta con aproximadamente 800 empleados y más de 5.000 mil *rappitenderos* (domiciliarios) en todo el continente, donde casi la mitad de ellos se encuentran en Colombia. Actualmente la empresa ha alcanzado a realizar hasta 15.000 pedidos diarios, o el equivalente a un pedido por cada 3 segundos (*imaginamos.com*, 2018); si se tiene en cuenta adicionalmente algunas variables situacionales, correspondientes al día de la semana (fines de semana) o los días lluviosos, donde se refleja un aumento en la demanda de los productos solicitados, debido a que los usuarios prefieren no salir personalmente a realizar compras.

El Unicornio Latinoamericano

La multinacional, que aún se encuentra en proceso de crecimiento y desarrollo, ha logrado generar un notorio impacto en el *ecosistema digital*, por tal motivo ha sido identificada como el primer unicornio; es decir, la *start-up colombiana* que logro una valoración superior a los \$1.000 USD millones, lo cual ha podido representar no solo un hito para las nuevas clases

empresariales del país, sino que permite a estas asomarse a las grandes ligas de emprendimiento (Dinero, 2018). Los referentes anteriores, auguran un futuro con amplio potencial para este tipo de negocios en el país.

Ahora bien, es cierto que la empresa ha logrado un buen impacto para la economía en Colombia, pero también se han podido evidenciar aspectos negativos con relación a su poca rentabilidad. En una entrevista realizada a Sebastián Mejía (cofundador) de la empresa, expresa que, a pesar de ser un negocio multimillonario, "*Rappi no da plata*" (Rico, 2018). Aunque la visión de la compañía es a largo plazo, se encuentra por el momento desarrollando un comercio mucho más eficiente, con alto impacto en los consumidores, en los rappitenderos encargados de llevar los productos que soliciten y en los aliados a esta compañía. Con este afán de volver su servicio estrella más eficiente, *Rappi* busca contribuir al emprendimiento tecnológico más impactante en Latinoamérica.

En relación con los planteamientos anteriormente expuestos, Mejía reitera que sus inversiones tienen un costo muy elevado en cuanto a tecnología, buscando una rápida expansión que pueda llegar a otros países y ciudades. Es por ello que *Rappi*, a pesar de su alto nivel de valoración económica, sigue siendo una empresa poco rentable; debido a que la compañía tiene pocos años de haber sido fundada, sus directivos siguen en la búsqueda de un mayor

crecimiento, y por lo tanto seguirán, en el mediano plazo, siendo poco rentables para la economía del país.

Si bien la empresa tiende a ser “poco rentable” para el país en general, si lo es de muchas maneras para sus empleados, ya que logran contar un ingreso neto diario, que en ocasiones les garantiza más que un salario mínimo, como lo aseguran sus fundadores. A partir de los reportes formulados por los fundadores, aunque cuentan solamente con 3 años de existencia en el mercado, su posicionamiento ha sido sorprendente si se toma el poco tiempo en el que lo han logrado. Esta sería otra de las razones por la que no son rentables, ya que sus preocupaciones, más que aportar a la economía del país; realmente giran en torno a crecer en el mercado, ser eficientes en el servicio, expandirse, y mejorar cada vez más la calidad de su empresa, aprovechando todas las ventajas que genera la economía digital.

Aunque la empresa tenga temporalmente algunos aspectos adversos para afrontar económicamente, sus fundadores aclaran que no siempre va a ser poco rentable, por lo tanto, es necesario tener calma para proyectar y alcanzar resultados futuros que son positivos a nivel económico y tecnológico por parte de la empresa en su proceso de desarrollo y mejoramiento continuo. Este caso, ilustra lo importante que es apostarle al *Emprendimiento Digital*, el cual será cada vez más viable, dado

que actualmente es prácticamente imposible no sumergirse en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales han contribuido significativamente en la nueva era digital con sus avances tecnológicos, que permiten acceder a nuevos procesos de automatización, más eficientes, productivos y competitivos, transformando e innovando a su vez a las organizaciones con sus portafolios de productos y servicios.

Es así, como este servicio se consolida como una opción que nos facilita muchos quehaceres, ya que su costo es asequible y tiene una variedad de productos acorde al gusto de la mayoría de sus clientes. A pesar de tener sus aspectos negativos, la empresa para mejorarlos y ofrecen un mejor servicio, lo que le ha ganado muchos adeptos a nivel local e internacional.

¿Rappiempleados?

La única controversia de *Rappi* no fue sólo la relacionada con su rentabilidad. La empresa enfrenta una polémica bastante notoria, en todas las ciudades donde se encuentran disponibles en Colombia. La causa: precarias condiciones laborales. Para ser una empresa digital tan reconocida, esta parece trabajar en un marco de informalidad en el cual sus rappideros no tienen un salario. En una entrevista realizada a Simón Borrero, uno de los co-fundadores

de la empresa, reporta que a los domiciliarios tradicionales le pagaban hasta \$5.000 COP por hora trabajada.

Este reporte se contrasta con *Rappi*, que no contrata formalmente a sus rappitenderos, es decir, la disponibilidad para laborar de cada empleado es una decisión personal, ya que ellos que tienen la posibilidad de activar y desactivar su disponibilidad cuando la deseen, y no serán sancionados de ninguna manera. Muchos de estos trabajadores pueden llegar a laborar 200 horas al mes y pueden ganar hasta \$2.000.000 COP en promedio, lo cual es más del doble del salario mínimo en el país (Semana, 2016).

Lo anterior podría ser considerado como un valioso aporte por parte de la empresa hacia sus empleados, pero más allá de esto se ha podido percibir que los empleados contradicen esta declaración hecha por uno de los co-fundadores. Recientemente, muchos rappitenderos han sido protagonistas de protestas en contra de las malas prácticas en cuanto a la contratación. Denuncian que cada día trabajan más y cobran cada vez menos.

Los trabajadores y trabajadoras de la App *Rappi* protestaron frente a las oficinas de esta compañía en Bogotá, debido a los cambios constantes en las condiciones de trabajo que les imponen a los empleados, exigiendo además un salario fijo, ya que por ser trabajadores informales *Rappi* se los ha negado (Infonews,

2018). Podemos considerar que los rappitenderos trabajan de manera informal, ya que no cumplen las condiciones de contrato de trabajo, según lo especificado por el marco legal colombiano.

De acuerdo con las últimas cifras del trimestre de 2017 y enero de 2018, reportadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE, se puede evidenciar que los trabajadores informales en 23 áreas metropolitanas del país, alcanzan el 48% de quienes realizan actividades laborales (DANE, 2018). En tal sentido, podemos inferir que casi la mitad de los empleados del país laboran de manera informal y a esta cantidad de suman quienes laboran en plataformas tecnológicas, como pueden ser los domiciliarios de *Rappi*, que orbitan alrededor de 5.000 rappitenderos quienes atiende a los usuarios llevándoles los productos que soliciten.

Según Jaureguia (2018), experto en derecho laboral colombiano, el marco de acción legal bajo el que actúan las plataformas tecnológicas para emplear no es regulado; ya que para determinar si hay control de trabajo o no con las personas que prestan un servicio a las plataformas, se debe determinar si existe subordinación sobre quienes realizan dichas actividades laborales. En otras palabras, estos empleados requieren de un horario cumpliendo directrices y órdenes, realizar actividades específicas que requieran

que quienes los contratan, les faciliten un lugar fijo para prestar los servicios.

Es por esto que la empresa no cuenta con estos requisitos para sus empleados (rappitenderos) con un tema más de resultados que de directrices, al no existir subordinación. La compañía no maneja contratos de trabajo, al no poder evidenciar las acciones que solicita la subordinación. Señala Jaureguía (2018), que en el caso de *Rappi* debe existir un contrato especial que regule esa clase de prestación de servicio, donde se garantice el cubrimiento laboral y parafiscal, así no se reconozca la existencia de un contrato de trabajo, ya que al realizar esta labor se está en riesgo de accidentes determinados por las actividades.

Según la compañía, la contratación de los rappitenderos cuenta con su servicio de salud y una póliza de responsabilidad frente a terceros, la cual garantiza el cubrimiento de accidente en caso de que haya un afectado y también si se presenta robo de vehículo en el que se transportan (bicicleta o moto). Esto contrasta con las declaraciones de los empleados de la multinacional, quienes señalan en sus protestas que no cuentan con el derecho a salud ni pensión, así como tampoco con protección y garantías como lo establece la constitución colombiana. Uno de los empleados añade que lleva más de un año trabajando con la compañía y afirma que a pesar de que ser vigilados y evaluados de forma permanente, no reconocen

la relación laboral directa que debe existir entre los accionistas y los empleados de la empresa. Los rappitenderos se encuentran en todas las ciudades colombianas donde tiene cobertura la App, y lo único que les cubren “es un seguro médico, por si nos pasa algo en el ejercicio del trabajo, pero si sufrimos un accidente por fuera de *Rappi*, no podemos hacer nada” (Hernández, 2018), tal como lo relata un mensajero de la compañía.

Es bastante crítica la situación que presentan estos empleados de la compañía de domicilio, debido a que su labor todo el tiempo se encuentra en riesgo debido a que su trabajo se realiza en las vías públicas, y se limita a lugares donde esta empresa tiene cobertura, lo cual ocurre en los territorios más desarrollados del país, que se caracterizan por tener niveles altos de tráfico y donde deben atravesar grandes distancias. El hecho de que estas personas se movilicen en motocicletas o incluso en bicicletas les genera un alto riesgo de accidentalidad, y es por esta razón que solicitan un parte de seguridad que debe proveerles *Rappi*, pero que la empresa ha seguido evadiendo.

En Colombia, la ministra de trabajo, Alicia Arango, lanzó una propuesta para que las empresas paguen a sus empleados por horas y por ese mismo tiempo se liquiden las prestaciones sociales. Con esto se busca “arreglar el argumento de las plataformas digitales con respecto a la pensión y salud de sus trabajadores”

(Semana, 2016). Como segunda petición de la protesta, los empleados de *Rappi* reclaman por los cambios efectuados en las condiciones de trabajo, específicamente en pagarles más a los que apenas se unen a trabajar en el sistema y reducir los pagos a quienes llevan un tiempo trabajando con la empresa. Dicha decisión ha indignado al gremio de *rappitenderos*, porque cada día trabajan más y ganan menos.

Adicionalmente, los *Rappitenderos* deben comprar por sus propios medios los implementos necesarios que requiere la empresa para hacer parte de ella, entre los cuales están: bicicleta, moto, celular con plan de datos. La gorra *Rappi*, que es sugerida por la empresa, tiene un valor de \$10,000 COP, y el maletín donde transportan los productos, que varía su precio según su tamaño, oscila entre 35.000 la más pequeña, hasta 90.000 la más grande.

Uno de los voceros de los *rappitenderos* quien lleva aproximadamente año y medio trabajando con *Rappi*, se vio en la necesidad de denunciar que la situación que presenta la compañía es "insostenible" por las modificaciones constantes que se generan cada día. "Nosotros estamos exigiendo que la mínima de pedidos de lunes a sábado sea de \$3.500 COP, los domingos y festivos de \$5.000 COP y los pedidos más trabajosos como licores, farmacias y '*RappiCash*', sean de \$6.000 COP." Por otra parte, solicitan que les tengan en cuenta los recargos que tiene la aplicación, como las condiciones

climáticas adversas, dificultad de acceso a ciertos sectores o largas distancias.

Tal como se enunció anteriormente, los fundadores de la multinacional afirman que estos empleados ganan en promedio \$2.000.000 COP mensualmente; sin embargo, los rappitenderos desmienten esta afirmación y señalan que ganan de acuerdo al número de domicilios realizados, y las propinas dadas por los clientes al momento de entregar el pedido. Por la controversia que se viene presentando, reiteran que el monto del que hablan los fundadores no es real, ya que no realizan suficientes domicilios en un día, y que sus ganancias son en promedio de \$500.000 COP mensuales, según el vocero del gremio de rappitenderos.

Así mismo, otro de los colaboradores de la empresa manifestó que la actualización sólo beneficia a los recién ingresados, porque reciben más pedidos mientras que los antiguos tienen menos pedidos solicitados y la distancia mayor para ellos.

Estoy en Palermo y me llega un pedido para ir a Caballito, son aproximadamente 3 o 4 kilómetros. Sé que son más de cincuenta cuadras porque me lo marca la aplicación. ¿Voy a pedalear hasta allá por 3,500 COP? ¡No es justo! Si no tomo el viaje me llama para presionar; luego me bajan el ranking y no me llegan más pedidos (Chiquiza, 2018).

En las capacitaciones que recibían la empresa se compromete a determinar condiciones que posteriormente son modificadas.

Cuando fui a la capacitación, colocaron un mapita que decía que el viaje no era de más de 5 kilómetros y a veces salen pedidos que señalan 0,0 kilómetros y resulta ser de 6 kilómetros cuando los abro. Y si lo rechazo seré bloqueado» afirma otro de los colaboradores (Chiquiza, 2018).

No obstante, Borrero en una entrevista realizada por *El Tiempo* reportó que los bloqueos y desactivaciones llevadas a cabo con algunos trabajadores tiene una explicación “debemos ser garantes del servicio de *Rappi*. Para eso tenemos las calificaciones y así funcionan los términos y condiciones de la empresa”. En relación con este planteamiento, *Rappi* asegura que “algunos rappidenderos sabían cómo aprovecharse del sistema y tomaban los pedidos más cortos, lo cual era injusto con la mayoría. Con el nuevo sistema los usuarios pagan lo justo por cada pedido y ellos reciben un pago según su esfuerzo” (Borrero, 2018). *Rappi* asegura que este cambio lo hace por el bien de todos los trabajadores y es justo al momento de remunerarlos. A pesar de esto, la compañía aclara que no se beneficia de esta actualización, al ser el pago de los clientes 100 % de los domiciliarios. La empresa *Rappi* gana solo por comisiones directas con los comercios.

Esta polémica sobre la forma de trabajo como la relatan los empleados es muy distinta a lo que señala Simón Borrero en la entrevista realizada por la Revista Semana las condiciones son mucho más desfavorable para los rappi-tenderos en este caso, las revelaciones de los empleados cada vez son más contundente. Entrevisté a empleados de la plataforma, los cuales me manifestaron lo siguiente:

Para mí Rappi fue una ilusión de una gran empresa atractiva e innovadora, que poco a poco se cayó como un castillo de naipes. Ante la falta de empleo, cansado de enviar hojas de vida. Pedí información de Rappi y su modelo de crecimiento empresarial, al indagar su historial como empresa, me encanto, el hecho de la visión de ser tu propio jefe junto con la con la atractiva publicidad que aparece en Facebook. Pero debí conseguir todo lo que se me exigía en Rappi, esto fue una suma de 600.000 Mil Pesos es decir casi un sueldo mínimo. 300 mil Pesos se invirtió en la dotación, 200 Mil pesos en el teléfono celular, 50 Mil por una carga de navegación de datos y por último 50 Mil pesos en costos de mantenimiento de mi bicicleta: refractivos para tobillos, luces y revisión de mantenimiento (Ariza, 2018, reporte verbal).

En tal sentido, sigue siendo bastante crítica esta situación con los domiciliarios, puesto que las inversiones que realizan estas personas para iniciar a laborar en la empresa son elevadas y las ganancias en el transcurso del tiempo no recompensan los sacrificios que hacen.

El aplicativo es inestable, se cae con frecuencia especialmente si cubres la noche y un viernes que es un día fuerte de trabajo. Eso comenzó a molestarme, luego el problema fue con el sistema de dispersiones, ya que los reembolsos son hasta la 11 de la noche y se abren hasta 2 de la mañana, es lógico por razones de seguridad. Sin embargo, tomé un pedido en la mañana del domingo 18 de febrero, de Crepes& Waffer, y el cliente a mitad de pedido decidió cancelarlo, así que me dirigí a las oficinas de Rappi a hacer la devolución este pedido estaba por un valor de 42 mil pesos, se entregó y no me fue devuelto el dinero de manera eficiente. Se me hizo la entrega de este dinero el lunes a las 7 de la noche lo que me pareció una falta de respeto y el día perdido de trabajo perdido por esta ineficiencia (Lara, 2017, reporte verbal).

Los empresarios de la compañía, señalan que estas personas que optan por esta labor en su mayoría son estudiantes o personas que tiene otro trabajo y como extra se incorporan a ser rappitenderos. Pero, aunque muchos lo tengan como un trabajo adicional y otro sean estudiantes no minimizan las obligaciones de cada uno de ellos, ni los gastos que deben hacer y esta multinacional no les garantiza una rentable ganancia, como suelen decir los fundadores al inicio del ingreso.

Los estudiantes a los cuales se refiere el fundador de dicha empresa, también son protagonistas de las polémicas, estos jóvenes dicen que lo ven como una opción para no estar sin hacer nada en sus tiempos libres, mientras estudian, pero aún no les ayuda en mucho solo les genera agotamiento y mucho cansancio, más todas las problemáticas que pueden generar los clientes mientras esos ejercen el ejercicio de rutina y las ganancias se ven cada vez menos.

El cierre de los chats colectivos, no debe cesar nuestro esfuerzo por articularnos y buscar objetivos comunes entre nosotros y con la empresa. Son días duros, pero somos el motor de esta empresa. Nadie de la oficina ha entregado pedidos ni lo hará, sin nosotros no tiene nada, o bueno, sí tienen, otros más necesitados que se le medirían (Martínez, 2018, reporte verbal)

Tal como lo indican algunos empleados de *Rappi* a los más antiguos últimamente no les está generando ni siquiera el salario mínimo que se encuentra en \$781.242 COP. La preocupación de estas personas cada día aumenta y así mismo suben las inconformidades. Por tanto, ganan alrededor de \$500.000 COP mensuales, en un trabajo tan arduo como lo es ser domiciliario y no es rentable para ninguna persona en este país, donde cada día aumentan más y más las necesidades.

A pesar de todos los inconvenientes que han presentado los empleados de *Rappi*, y adicionalmente se puede concluir que esta compañía innovadora de las nuevas tecnologías tiene sus ventajas y desventajas. Sin embargo, la *start-up colombiana* florece con mayor velocidad, como cualquier otra empresa multinacional gigante. Sus fundadores tienen propuestas con un valor real que la lleva a ser mejor cada día en su proceso de crecimiento.

Colombia con este emprendimiento avanza cada vez más con la economía colaborativa; como una forma de realizar actividades mediante diferentes plataformas colaborativas, con el fin de crear un mercado se está volviendo eficiente en muchos todos los aspectos. El hecho de comprar y ofrecer un servicio a los clientes, es la apuesta que está llevando a la empresa de domicilios a ser una de las multinacionales mejor pagadas y valoradas del país.

El rápido avance de la industria tecnológica como se ha venido reflejando, es de vital importancia para las empresas que trabajan con la economía colaborativa, el entender las necesidades de cada una de las personas a las que se les ofrece un producto y se les presta un servicio es la clave del éxito de estas compañías que trabajan al igual que *Rappi*.

Cada día, estos emprendedores de las empresas tecnológicas deben tener habilidades de reinventarse nuevos retos, con el fin de ir al ritmo de los avances y los procesos de cambio social que se vienen presentando. Actualmente el mercado no exige ser bueno solamente al momento de vender un producto, sino también el hecho de vender un servicio con valor agregado que gire en torno a dicho producto.

Referencias

- Chiquiza, J. (octubre 27, 2018). Rappi asegura que domiciliarios ganan \$3.700 por pedido con nuevo esquema. *La República*. [Laboral]. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/rappi-asegura-que-domiciliarios-ganan-3700-por-pedido-con-nuevo-esquema-2787016>
- DANE. (noviembre 18, 2018). *Empleo Informal y Seguridad Social*. [Online]. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

Dinero. (septiembre 1, 2018). Imparable: Rappi se convierte en el primer "unicornio" colombiano. *Dinero*. [Emprendimiento]. Recuperado de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/valoracion-de-rappi-la-empresa-colombiana-de-domicilios/261596>

Hernández, J. (marzo 3, 2018). ¿Informalidad y malas condiciones laborales en Uber y Rappi? *El Espectador*. [Economía]. Recuperado de <https://www.elespectador.com/economia/informalidad-y-malas-condiciones-laborales-en-uber-y-rappi-articulo-742332>

Imaginamos.com. (2018). *El Caso de Rappi*. Recuperado de: <http://www.asesoftware.com/el-caso-de-rappi.pdf>

Infonews. (julio 17, 2018). Los empleados de Rappi protestaron contra sus malas condiciones de trabajo. *INFOnews*. [Sociedad]. Recuperado de: <http://www.infonews.com/nota/316999/los-empleados-de-rappi-protestaron-contra>

Jaureguia, D. (marzo 20, 2018). Las diferencias para los trabajadores de las plataformas digitales Uber y Rappi. *La República*. [Legislación]. Recuperado de <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/las-diferencias-para-los-trabajadores-de-las-plataformas-digitales-uber-y-rappi-2612224>

Rico, A. (septiembre 10, 2018). ¿Por qué Rappi no es rentable? *RCN Radio*. [Tecnología]. Recuperado de <https://www.rcnradio.com/tecnologia/por-que-rappi-no-es-rentable>

Semana. (enero 30, 2016). "Hoy ir a hacer mercado es absurdo" *Semana*. [Enfoque]. Recuperado de <https://www.semana.com/enfoque/articulo/entrevista-a-rappi-la-app-colombiana-para-pedir-domicilios/458587>